

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AGUAS DEL
NORTE E.S.P.**

**ANDREA CAROLINA GARCÍA MORENO
ANGY MILIET AGUIRRE
FREDY ARNULFO SANTIAGO TRIVIÑO
MARCELA PATRICIA GAMES
RUBY YINETH PEÑA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS - ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
NOVIEMBRE 2018**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AGUAS DEL
NORTE E.S.P.**

GRUPO: 101008_9

PRESENTADO POR:

ANDREA CAROLINA GARCÍA MORENO. CÓD. 1069741236

ANGY MILIET AGUIRRE. CÓD. 1081415312

FREDY ARNULFO SANTIAGO TRIVIÑO. CÓD.: 1071162374

MARCELA PATRICIA GAMES. CÓD.: 1110529952

RUBY YINETH PEÑA. CÓD.: 1071142633

DIRECTORA

MARÍA ÉRICA NARVÁEZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS - ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
NOVIEMBRE 2018**

Contenido.

	Pág.
Resumen.....	6
Abstract	7
Introducción	8
Objetivos.....	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
1. Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Valores)	10
1.1. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial	13
2. Código de Conducta.....	14
2.1. Modelo gerencial seleccionado con una breve descripción	15
2.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.....	16
2.3. Código de conducta de la empresa seleccionada	16
Marco Normativo.....	22
2.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta	24
3. Stakeholders	25
4. Propuesta Plan de responsabilidad social empresarial.....	30
4.1 Propuesta Plan de comunicaciones a los interesados (Stakeholders).....	37
Conclusiones	40
Bibliografía	42
Anexos	46

Lista De Tablas

Pág.

Tabla 1. Formato De Evaluación Y Desempeño Para Elaborar El Plan De Participación Y Diagnostico RSE De Aguas De Norte E.S.P.	11
Tabla 2 Leyes Y Expectativas Para Distintos Grupos De Involucrados Aguas del Norte E.S.P..	16
Tabla 3 Marco Normativo.....	23
Tabla 4 Recursos Financieros	24
Tabla 6 Plan de Responsabilidad social Empresarial Aguas del Norte E.S.P.	30
Tabla 7 Plan de Comunicación Aguas del Norte E.S.P.	37

Lista De Figuras

	Pág.
Ilustración 1 Stakeholders Aguas del Norte.....	26
Ilustración 2 Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) Aguas del Norte	28

Resumen

La responsabilidad social empresarial, se ha convertido en un compromiso organizacional, en donde debe haber asunción de responsabilidades con respecto a las acciones que se desarrollan dentro de la misma, generando interés por el bienestar de los agentes que puedan estar involucrados. Teniendo en cuenta lo mencionado, es como se presenta este trabajo que tiene como finalidad, generar estrategias de responsabilidad social para la organización Aguas Del Norte E.S.P y la comunidad, en donde se realizó una investigación completa sobre ésta compañía que además de hacer su trabajo beneficia a la sociedad, diseñando un código de conducta resultado del análisis de un modelo gerencial y una guía e iniciativa mundial, que permite coordinar los comportamientos íntegros por los que se reconoce una unidad, además se efectuó el estudio y creación de un plan de comunicaciones de los grupos de interés de la organización, que de alguna forma se ven inmersos en el desarrollo de las actividades, y pueden ocasionar diversos resultados para la misma, de este modo se logró alcanzar el objetivo principal de proponer un plan de responsabilidad social empresarial a partir del reconocimiento de distintos impactos y la organización de ideas convertidas en estrategias de solución, que fomentan el bienestar comunitario y generan de cierto modo un valor para la empresa.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, Grupos de Interés, Código de Conducta, Estrategias de Solución.

Abstract

Social and corporate responsibility has become an organizational commitment, where individuals must take responsibility concerning the plan of action of the company, generating interest in the wellbeing of the parties involved taking this into account it is the way this task is presented whose goal is to generate strategies that seek social responsibility in order to accurately organize Aguas del Norte E.S.P along with the community, where a thorough investigation, I was conducted about the company, apart from benefiting the community, a code was designed in order to analyze a management model and guidelines concerning world wide, initiative which allows the co-ordination of behaviours that are whole and accept unity, additionality, a study was conducted and a plan was created to maintain channels of communication between the groups that are interested and the organization, which some now are concerned with the development of different activities, and may have different activities and may have different outcomes, thus reaching the forget of proposing a plan for responsibility social stemming from the acknowledgment of the different effects and the organization of ideas that become strategies for problem solving, that promote the well being of the community and generate value for the company.

Keywords: Social and corporate responsibility, Stakeholders, codes of conduct, solution strategies

Introducción

La importancia de elaborar un plan de responsabilidad social empresarial es fundamental para las empresas pues este busca instaurar objetivos afines con el desarrollo social, a través de la preservación de recursos ambientales y culturales, este trabajo realizado en AGUAS DEL NORTE E.S.P., tiene en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales que se han generado en el transcurso del servicio a la comunidad.

El código de conducta y buen gobierno, tiene un fundamento ético, a partir de establecer, reconocer y entender el impacto de las decisiones que se puedan tomar en el desarrollo del proceso productivo de la compañía, y que puedan afectar a los grupos de interés, en este caso los Stakeholders, que son los actores más importantes de la compañía y tienen mucho que ver en una organización, mediante sus diferentes acciones forman parte de los componentes internos y externos que pueden generar aspectos positivos o negativos y que los identificamos dentro de la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Teniendo en cuenta los anteriores componentes empresariales se crean un informe de gestión que los apruebe y se adapte a los requerimientos del plan de responsabilidad social basados en las dimensiones y Stakeholders identificados para la organización, estableciendo objetivos, estrategias, plazos, recursos, indicadores de seguimiento y el plan de comunicaciones.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un plan de responsabilidad social empresarial, teniendo como base los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Objetivos Específicos

- Analizar el direccionamiento estratégico de la empresa Aguas del Norte E.S.P
- Identificar el desempeño económico, social y ambiental de la empresa Aguas del Norte E.S.P en el formato de evaluación Impacto.
- Plantear un Código de conducta para la empresa Aguas del Norte E.S.P.
- Establecer los recursos financieros para el código de conducta.
- Proyectar el mapa genérico de los Stakeholders de la empresa Aguas del Norte E.S.P.
- Realizar el plan de responsabilidad social empresarial para la empresa Aguas del Norte E.S.P.
- Determinar el plan de comunicaciones de la empresa Aguas del Norte E.S.P.
- Identificar el modelo de informe de gestión que más se ajuste al plan de responsabilidad social propuesto para la empresa Aguas del Norte E.S.P.
- Socializar el plan de responsabilidad social empresarial

Plan de responsabilidad social empresarial aguas del norte E.S.P.

Se crean un informe de gestión donde se hace una análisis comunicativo que involucre diferentes actores y estrategias en donde se creen nuevas ideas y sea acorde a los requerimientos modernos de un plan de responsabilidad empresarial, el cual se presenta a continuación:

1. Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Valores)

Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros suscriptores a través de la prestación oportuna y eficiente en calidad, cantidad y continuidad, en el servicio de agua potable.

Visión

Ser la mejor empresa de servicios públicos domiciliarios de Fusagasugá en agua potable al sector rural en Cundinamarca, para lo cual mejoramos los índices de gestión administrativa, comercial y financiera, creando integración y pertenencia entre los suscriptores.

Valores corporativos

- **Honestidad:** La Verdad prevalece por encima de cualquier consideración, fin o justificación.
- **Trabajo en equipo:** El acueducto Municipal cuenta con un grupo de trabajo idóneo y capacitado para brindarle a nuestros clientes.
- **Transparencia y Responsabilidad:** Mediante este principio, el acueducto asegura que mantiene organizada, disponible y oportuna la información relevante, incluyendo su situación financiera, desempeño, propiedad y utilización adecuada.

- **Actitud de servicio:** El Acueducto asegura y refleja confianza y profesionalismo en su equipo humano.
- **Respeto a los Derechos, Labores del Medio Ambiente:** En virtud de este principio, el Acueducto prioriza al ser humano, al trabajador y al medio ambiente.

Formato de evaluación del desempeño de la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Para conocer el desempeño y rendimiento laboral de la empresa Aguas del Norte E.S.P., se realiza la siguiente Tabla, donde se efectúa una revisión completa y constructiva que mide y da cuenta de las debilidades de la empresa.

Tabla 1. Formato De Evaluación Y Desempeño Para Elaborar El Plan De Participación Y Diagnostico RSE De Aguas De Norte E.S.P.

	Problema	Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)
Económico	<p>Interno: Pérdida de dinero debido a las conexiones fraudulentas que se presentan en las veredas que son suplidas generando gastos para la empresa.</p> <p>La infraestructura de Aguas Del Norte E.S.P. no es la adecuada para prestar un servicio de acueducto realmente potable, lo que ocasiona que la empresa no sea atractiva para la obtención de más contratos de abastecimiento de agua para otras poblaciones.</p> <hr/> <p>Externo: Poco apoyo y seguimiento gubernamental, competencia con mayor patrimonio</p> <p>La explotación minera en la región contamina fuertemente las fuentes hídricas de las que se surte las zonas rurales de Fusagasugá al tener elementos tan peligrosos la planta de agua debe cambiar la forma de potabilizar, por lo que los costos aumentarían significativamente o tal vez será imposible utilizar esas aguas para el consumo humano, por lo que se deberá transportar el líquido de otras fuentes hídricas, lo que también aumentaría los gastos de producción.</p>	Negativo	Media
Social:	Interno: demora en compra e instalación de válvulas de	Negativo	Alta

	<p>control, generando estrés para los empleados, conflictos entre ellos y los usuarios.</p> <p>Inconformidad de los empleados por el aumento significativo del trabajo debido a los daños y obstrucciones que son ocasionados en las tuberías debido a las personas inescrupulosas que quieren tener el servicio y no pagar por él, esto ocasiona que lo empleados no tengan tiempo para hacer sus deberes personales, ni para compartir con sus familias.</p> <hr/> <p>Externo: Inconformidad de los usuarios por la suspensión del servicio de acueducto debido a los trabajos en el sector.</p> <p>Inconvenientes en las oficinas de la empresa con los clientes que reclaman por la disminución en la presión y cantidad de agua que es abastecida a los hogares de las veredas, debido a las conexiones ilegales que hacen algunas personas con el fin obtener la mayor cantidad de agua posible sin pagar por ello.</p>		
Ambiental:	<p>Interno: sustancias explosivas, inflamables, irritantes, tóxicas, cancerígenas, corrosivas, infecciosas, liberadoras de gases inflamables en contacto con el agua, liberadoras de humos ácidos en contacto con el aire o el agua, liberadoras de gases tóxicos en contacto con el aire o el agua, y radioactivos.</p> <p>Falta de instalación de puntos para reciclaje dentro de la empresa ya que se genera mucho material reciclable como papelería, recipientes plásticos, canecas, cartón y plástico, pero este no es clasificado y termina en la basura.</p> <hr/> <p>Externo: fuente de abastecimiento encontrando que no cumple con las condiciones requeridas para ser captada en beneficio del consumo humano.</p> <p>Explotación minera en el páramo del Sumapaz de donde es extraída el agua para las veredas, contaminación grave ya que se están usando metales y líquidos altamente venenosos para cualquier especie estos pueden generar enfermedades graves y hasta la muerte.</p> <p>Desperdicio de agua en algunos de los hogares que no cuentan ni siquiera con grifos para detener el paso del agua, por lo que el agua se derrama durante el tiempo que se habilita el servicio en el sector.</p>	Negativo	Alta

La Tabla 1, muestra la evaluación de desempeño preliminar, que se le efectuó a la empresa Aguas del Norte E.S.P., con el objeto de mirar los impactos más relevantes que afectan el desarrollo y desempeño de todo su proceso productivo. Autoría por Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby.

1.1. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial

Tener acceso al agua potable es una necesidad humana básica, además de ser un derecho humano fundamental, sin embargo, en el mundo hay muchas personas que se ven privadas de tener agua potable y son también muchas las personas que mueren por enfermedades causadas por el agua contaminada como consecuencia directa del mal saneamiento.

Indudablemente, la salud ambiental, el acceso al agua potable y la prestación de un buen servicio de saneamiento básico constituye claves determinantes para la reducción de infecciones, enfermedades y mortalidad, principalmente en los niños que son los más afectados, por lo cual es necesario trabajar en una propuesta integral que se encamine en dar un giro a la realidad que está afectando a Fusagasugá.

Fusagasugá cuenta con su empresa de abastecimiento de agua para el área urbana, sin embargo Fusagasugá está rodeado de veredas a las cuales el abastecimiento de agua en su mayoría no es apta para el consumo humano, por esto es necesario efectuar acciones integrales que se basen en la promoción y prevención, protegiendo los ecosistemas que son fuente del recurso y lograr que el agua que llegue a estas veredas sea apta para su consumo y esto se puede lograr a través de la empresa Aguas del norte, empresa que se encuentra establecida desde hace mucho años y que busca mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en dichas veredas elaborando un plan de responsabilidad social empresarial que pueda aplicar la empresa para las falencias que se encontraron, que no solo fueron de saneamiento, pues la empresa también tiene problemas en su servicio debido a las suspensiones del servicio que afectan a la comunidad, pues al ser la única fuente que provee de aguas estas veredas es difícil no contar con el servicio generando inconformidades entre los usuarios que buscando la forma de abastecerse de agua, crean conexiones fraudulentas generando costos para la empresa que tiene que desmontar dichas conexiones para reemplazarlas por válvulas de control que les permita tener un registro del flujo de agua.

Por medio de la Responsabilidad Social empresarial podemos decir que hay un mejor ambiente laboral, para que el personal se identifique con la empresa y trabaje a gusto y con sentido de pertenencia, en lo social todos somos parte importante de la empresa, trabajadores, accionistas, competidores, como se conozca e identifique la empresa ante los demás, y en la parte ambiental la responsabilidad Social empresarial es importante porque ayudamos a cuidar el medio ambiente, desde la empresa con el fin de obtener mejores beneficios ambientales para todos disminuir el impacto y forma que tenemos con el medio ambiente, así es como aplicamos la responsabilidad Social Empresarial en Aguas del Norte E.S.P

2. Código de Conducta

El código de conducta se realiza con el fin crear principios que comprometan a cada uno de los grupos de interés, con respecto al cuidado económico, social y medio ambiental de la empresa Aguas del Norte E.S.P., a continuación se presenta el Informe previo a la elaboración del código de ética y/o conducta:

- Decisión de la alta dirección

La dirección de la empresa AGUAS DEL NORTE E.S.P. convoca a las demás áreas de la empresa para la elaboración de un código de conducta en el que se deben ver aspectos ambientales, sociales y económicos, para que todo el personal de la empresa de cumplimiento y sepa cómo debe obrar en las diferentes situaciones que se le presenten siempre respetando el código de conducta.

- A quien aplica

El código de conducta aplica a los empleados, tanto los de planta como a los contratistas, además a los proveedores de la empresa AGUAS DEL NORTE E.S.P. de todos los niveles jerárquicos sin excepción alguna.

- Conformación del equipo

El equipo estará conformado por un jefe de cada área de la empresa o un representante de la misma para que el código se realice con el mejor enfoque posible y posteriormente cada uno re-alimentara a su respectiva área de las decisiones que se van tomando y del resultado final de esta operación.

Es decir, en este equipo tendremos un jefe o un representante de las siguientes áreas

- Dirección.
- Talento humano.
- Producción.
- Contabilidad y finanzas.
- Ventas y atención al cliente.

Cada uno de estos será el responsable de plantear ideas para la elaboración del código sin afectar sus actividades ni las de las demás áreas y además que estas sean de ayuda para todos los procesos sociales, económicos y ambientales de la empresa.

2.1. Modelo gerencial seleccionado con una breve descripción

El modelo gerencial es una estrategia operativa que se implementa en las organizaciones con el fin de lograr buenos resultados, a continuación se presenta el modelo gerencial seleccionado para la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Modelo de Inclusión

El modelo para la inclusión identifica las necesidades y expectativas de nuestros clientes, requisitos del producto o prestación del servicio, manteniendo primordialmente una comunicación externa con el cliente, donde se deben atender sus quejas, reclamos, finalizando

con tener en cuenta la percepción del cliente para poder tener una organización con el cumplimiento de las necesidades y expectativas. (Triana, 2017).

Por lo cual para la empresa Aguas del Norte E.S.P. es viable, pues les permitirá identificar las necesidades y expectativas de los clientes, los requisitos y prestación del servicio y pueden mantener una comunicación con el cliente, de manera que se pueda atender de manera más fácil todas las quejas o inquietudes que puedan surgir del servicio y finalmente se realiza una mejora del servicio partiendo de la percepción del cliente frente a la empresa. (Dávila, 2017).

2.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.

La guía y la iniciativa mundial aplicada a la construcción del código de conducta que se citan en la tabla 2, muestran los procesos que se han venido desarrollando a favor de los esquemas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial.

Tabla 2 Leyes Y Expectativas Para Distintos Grupos De Involucrados Aguas del Norte E.S.P.

Stakeholders	Tipos de leyes existentes	Iniciativas que atienden expectativas sociales
Proveedores	Código de Comercio	Comercio Justo
Trabajadores	Código Laboral	Equilibrio Vida Laboral- Vida Familiar
Clientes	Transparencia	Códigos de Ética
Otras Organizaciones	Competencia Leal	Certificaciones
Comunidad Local	Contenido Local	Apoyo a la Cultura
Sociedad	Protección Ambiental	Inclusión Social
Gobierno	ISO Y BPM	Normas de Calidad/Invima

La Tabla 2, muestra las leyes para los distintos grupos involucrados de la empresa Aguas del Norte E.S.P., Autoría Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby.

2.3. Código de conducta de la empresa Aguas del Norte E.S.P.

A continuación, se presenta el diseño del código de conducta hecha para la empresa AGUAS DEL NORTE E.S.P., el cual tiene como finalidad describir de manera clara y resumida las principales acciones que debe tener en cuenta la empresa en cuanto a su cultura organizacional, exponiendo el compromiso por el cumplimiento de las normas de conducta que garantizan la mitigación del impacto ambiental y social, promoviendo con responsabilidad buenas prácticas dentro y fuera de la organización.

Confidencialidad empresarial.

La empresa Aguas del Norte E.S.P., debe instruir a todos los empleados para que se mantenga la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato sin el consentimiento previo de la empresa.

Conflicto de interés.

Los directivos y empleados de AGUAS DEL NORTE E.S.P. se encuentran en una situación de conflicto de interés, cuando deban tomar una decisión, o realizar una acción, en razón de sus funciones y se encuentren en la posibilidad de escoger entre el interés de la Empresa, el cliente, usuario o proveedor, y su interés propio o el de un tercero, de manera que de optar por cualquiera de estos dos últimos, obtendrían un indebido beneficio económico que de otra forma no recibirían, desconociendo así un deber legal, contractual, estatutario o ético.

Por lo tanto, los empleados de Aguas del Norte E.S.P., se comprometen a atender sus a tareas de manera transparente y a:

- Contar cualquier circunstancia, incluyendo el hecho de poseer acciones privadas u otras inversiones, que razonablemente pueda interferir en el desarrollo de sus labores o perjudicar los intereses de la empresa.
- Los empleados no pueden usar el tiempo de trabajo, ni recursos de la empresa para beneficio propio o de terceros.
- No hacer uso preferencial de la información, ni utilizarla para favorecer intereses propios o de terceros.
- Es prohibido para los trabajadores recibir beneficios tangibles o intangibles, como resultado de manejo inapropiado de información, equipos o cualquier otro elemento que se considere propiedad de la empresa

Conducta Interna

El objeto principal de la empresa Aguas Del Norte E.S.P., es la prestación del servicio público domiciliario de agua potable, oferta de otros servicios afines y complementarios de servicios públicos y el desarrollo de las actividades necesarias para cumplir dicho objeto; y sus fines específicos son:

- Dotar de agua potable a cada una de las viviendas de las familias y o personas; y demás servicios que a futuro y de acuerdo a su objeto deba prestar la Asociación.
- Promover la defensa y protección de los recursos de agua y las cuencas hidrográficas a través de la activa participación y educación de los asociados y usuarios.
- Gestionar ante las respectivas entidades oficiales y privadas que desarrollen trabajos de promoción de la comunidad, el apoyo requerido en lo relacionado con el estudio, diseño, construcción, mantenimiento, ampliaciones y reformas del sistema.
- Gestionar los recursos y el apoyo requerido para la eficaz prestación del servicio, ante las entidades territoriales que contemplen dicho apoyo.
- Motivar, educar y comprometer a los asociados en la administración y fiscalización de la Asociación, para una adecuada prestación del servicio.

- Promover entre todos los usuarios y suscriptores, asociados o no, programas de uso eficiente y ahorro del agua, y campañas afines orientadas a la buena prestación del servicio.
- Adoptar las políticas y normas establecidas por las entidades sanitarias y los organismos encargados del saneamiento básico, dotación de agua potable.
- Promover campañas de reforestación para conservar y manejar adecuadamente el recurso hídrico. (Norte)

Favores comerciales

La empresa no prestará su imagen para actos políticos o de beneficio propio, tampoco se prestará para juegos o engaños a personas a través del nombre de Aguas del Norte, no es permitido la corrupción y el fraude.

Así mismo Aguas del Norte prohíbe a sus empleados realizar acuerdos con el fin de recibir beneficio personal o algún detalle en compensación por servicios o fraudes que involucren la buena imagen de la empresa.

Contrataciones.

La empresa Aguas del Norte E.S.P., realizara las contracciones de manera legal, siguiendo las normas establecidas bajo los principios y valores del código, por lo cual cualquier persona que se presente para un cargo, debe contar con los requisitos mínimos exigidos para tal labor y realizara todos los procesos de pruebas y entrevistas sin excepción de ninguna índole.

Negociaciones

Negociaciones con proveedores y consumidores

Aguas del Norte E.S.P., siempre negociara de manera honesta con los proveedores y consumidores y debe tratarlos con respeto:

- No participara en prácticas desleales, engañosas o confusas.
- Presentará siempre los servicios de la Empresa de manera honesta y directa

Negociaciones con el Gobierno.

Aguas del Norte E.S.P., no puede ofrecer nada a un funcionario del gobierno, ya sea de manera directa o indirecta, a cambio de un trato favorable, no obstante, la empresa puede contratar funcionarios gubernamentales para prestar un servicio que tienen un fin comercial.

Uso de la información de la empresa

Protegerán la Información No Pública de la empresa Aguas del Norte E.S.P en todo momento, tanto en el horario laboral, como fuera del lugar de trabajo e incluso después de finalizada la relación de trabajo. No revelaran la Información No Pública a terceros, incluidos familiares y amigos, excepto cuando se requiera por ley o con fines comerciales (en estos casos, debemos celebrar acuerdos de confidencialidad). Tampoco revelan Información No Pública a otros empleados de la empresa Aguas del Norte E.S.P, a menos que por razones laborales deban conocerla

Comunicaciones estratégicas

Adicional Aguas del Norte E.S.P., pone a disposición de sus Funcionarios, proveedores, contratistas, grupos de interés y/o terceros las siguientes alternativas de comunicación:

- La Línea de servicio al cliente de Aguas del Norte E.S.P., ha sido establecida bajo parámetros de seguridad que garantizan la confidencialidad de la información suministrada y protegen la identidad de quien suministra la información. Los usuarios pueden acceder a través de la página web para obtener información completa.

- Aguas del Norte E.S.P., respeta los derechos a la privacidad y libertad de expresión de sus Funcionarios. Sin perjuicio de lo anterior, cuando sus perfiles personales indiquen relación laboral o de otro tipo con la empresa. La página oficial de la empresa, también se podrá apreciar en Facebook con el nombre Aguasdelnorte Fusagasugá.

Social y Ambiental.

En lo Social:

- Atender a sus usuarios de una manera respetuosa con vocación de servicio.
- Conocer, entender y cubrir las necesidades de los usuarios.
- Ser íntegros y transparentes en la asignación y manejo de los recursos.
- Mantener informada a la comunidad los beneficios y efectos de las actuaciones de la empresa.

En lo Ambiental:

- Utilizar de la mejor manera los recursos naturales.
- Ahorrar energía, agua y recursos naturales.
- Prever de manera continua los riesgos a lo que la compañía esta expuestos.
- Utilizar la menor cantidad de papel.
- Reciclar.

Glosario

Autoridad: Entidades, órganos y personas que ejercen las potestades y competencias en las cuales se manifiesta el poder público del estado. (General A. , 2015,s.p.).

Clientes: Cualquier empresa o entidad a la que la empresa Aguas del Norte E.S.P venda sus servicios. (General C. , Definición de Cliente, 2015,s.p.).

Conflicto de Interés: Cualquier situación en la cual una persona enfrenta sus intereses personales con la empresa Aguas del Norte E.S.P en actividades personales o en el trato con otras personas o entidades de tal manera que se afecte la libertad e independencia de la decisión, por diferencias en los motivos de quienes intervienen en la relación. (General C. , Definición de Conflicto de Interés, 2017,s.p.).

Empleados: Todas las personas vinculadas a las empresas que integran Aguas del Norte E.S.P. (Guevara, 2011,s.p.).

Familiares: Un cónyuge, padre/madre, hermano/a, abuelo/a, hijo/a, nieto/a, suegra, suegro, o compañero del mismo sexo o del sexo opuesto, así como también cualquier otro miembro de la familia que viva con nosotros o que de otro modo dependa financieramente de nosotros o de quien nosotros dependamos financieramente. (Bembibre., 2010,s.p.).

Fraude: Cualquier acto u omisión intencionada, diseñada para engañar a los demás; llevado a cabo por una o más personas con el fin de apropiarse, aprovecharse o, hacerse de un bien ajeno. (Merino., 2009,s.p.).

Información No Pública: Cualquier información que la empresa Aguas del Norte E.S.P no haya revelado o hecho del conocimiento del público, que pueda incluir información relacionada con empleados, invenciones, contratos, planes estratégicos y de negocios, cambios importantes en la gerencia, lanzamientos de nuevos productos, fusiones y adquisiciones, especificaciones técnicas, precios, propuestas, información financiera y costos de productos. (I, 2016,s.p.)

Marco Normativo

A continuación en la tabla 3 se exponen las normas aplicables para la redacción de un código de conducta, el cual se aplicara para la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Tabla 3 Marco Normativo

Norma	Descripción
Ley 57 de 1887	Código Civil Colombiano
Ley 155 de 1959	Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre Prácticas Comerciales Restrictivas.
Ley 9 de 1979	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias; Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 704 de 1986, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 305 de 1988 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1172 de 1989 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 374 de 1994 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 1546 de 1998 , Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 2493 de 2004 , Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010, en lo relativo a las multas, Modificada por la Ley 1805 de 2016.
Ley 79 de 1986	Por la cual se prevé a la conservación de agua y se dictan otras disposiciones.
C.P.C.	Constitución Política De Colombia
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
Ley 99 de 1993	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la Moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la Corrupción Administrativa.
Ley 373 de 1997	Por la cual se establece el Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua.
Ley 388 de 1997	Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones. Normas Orgánicas sobre Ordenamiento Territorial.
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
Ley 446 de 1998	Por la cual se adoptan como Legislación Permanente algunas normas del decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del código de procedimiento civil, se derogan otras de la ley 23 de 1991 y del decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del código contencioso administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Deroga los artículos 22, 23, 37, 30, 31, 33, 36 A 41, 43, 46, 48, 54, 58, 78 A 71, 77, 78, 88, 92, 94, 96, 98 A 100, 104, 107, 108, 111, 116 de la ley 23 de 1991; Deroga también los artículos 5, 6, 8, 9, 25 a 27, 29, 38, numerales 3, 42, 45, 47 a 54 del decreto 2279 de 1989, y el artículo 9 de la ley 25 de 1992.
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las Acciones Populares y de Grupo y se dictan otras disposiciones
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del Orden Nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 505 de 1999	Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refiere las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996.
Ley 550 de 1999	Por la cual se establece un Régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.
Ley 599 de 2000	Por la cual se expide el Código Penal

La tabla 3, es un listado de normas que se deben tener en cuenta, en la redacción del código de conducta. Autoría Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby.

2.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta

En la tabla número 4 se presenta la propuesta de inversión donde se detalla lo necesario para llevar a cabo la planificación y desarrollo del código de conducta de la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Tabla 4 Recursos Financieros

Recursos financieros y decisiones de inversión Aguas del Norte E.S.P.			
Conceptos	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Recolección de Datos	5 Personas	\$100.000	\$500.000
Honorarios por concepto de servicio profesional para el Diseño del código de conducta	5 Personas	\$350.000	\$1.750.000
Impresión, Plegables y Fotocopias del código de conducta	50 Unidades	\$10.000	\$500.000
Auditoria y Capacitación	N/A	\$700.000	\$700.000
Pagos realizados por otros conceptos.	Global	\$50.000	\$50.000

Total	\$3.500.000
--------------	--------------------

La tabla 4, muestra en detalle el presupuesto de inversión, necesario para llevar a cabo la planificación y desarrollo del código de conducta. Autoría Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby. (Córdoba, 2014,s.p.)

3. Stakeholders

Para la empresa Aguas del Norte E.S.P., las personas y grupos que están involucrados o afectados positiva o negativamente en el desarrollo de la actividad de la empresa, los Stakeholders se denominan como actores sociales que ayudan a la empresa de una forma directa o indirectamente a obtener beneficios. Se pueden determinar que los dueños son parte clave de la empresa si no también hacen parte de los Stakeholders los trabajadores, la población y comunidad en general. Es necesario superar a los competidores en términos de creación de valor a largo plazo, son los que se exponen a continuación en el mapa genérico de Stakeholders

Mapa genérico seleccionado Aguas del Norte E.S.P.

Tras estudiar a la empresa Aguas del Norte E.S.P., y observar sus características, vamos a estudiar quiénes son sus grupos de interés. Los grupos de interés, suponen para la empresa un intangible, un recurso socialmente complejo que debe reforzar la habilidad de la empresa, los cuales veremos en el mapa de los Stakeholders que se muestra a continuación en la Ilustración 1.



Ilustración 1 Stakeholders Aguas del Norte

La Ilustración 1, muestra el mapa genérico de Stakeholders seleccionado entre los presentados; éste esquema muestra de manera clara los grupos de interés que comprenden a la empresa Aguas del Norte E.S.P. Autoría Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby

Stakeholders Internos: Son una red de involucrados dentro de una empresa, que de alguna manera contribuyen para que los objetivos de la misma se puedan dar, mediante sus acciones o funciones a desarrollar. Dentro de este equipo podemos encontrar en Aguas Del Norte E.S.P a:

- **Accionistas:** Personas que tienen derecho a la organización, debido a las partes que tienen en la misma.
- **Directivos:** Son responsables de gestionar los procesos de toda una organización con el fin de cumplir las metas de la misma.
- **Operarios:** son los trabajadores de la organización que tienen diferentes funciones para desarrollar un proceso (manipulación de maquinaria, herramientas etc.)
- **Asesores:** es el personal que orienta al cliente, con el fin de aclarar sus dudas y captarlo como consumidor potencial para la empresa.

- **Financieros:** equipo de personas que tiene como objetivo analizar, evaluar e interpretar información contable de la empresa, contribuyendo de esta manera en la toma de decisiones organizacionales.
- **Administrativos:** realizan todas las gestiones administrativas de una empresa, con el fin de ordenar la información completa de la empresa.

Stakeholders externos: son los interesados de manera indirecta con la organización, las acciones de la misma los puede impactar de manera positiva o negativa. Entre estos Aguas Del Norte E.S.P tenemos:

- **Competencia:** son compañías dedicadas a la misma actividad comercial de la organización, que tienen como objetivo ofrecer un servicio a los mismos clientes de Aguas Del Norte E.S.P, aplicando diferentes estrategias comerciales.
- **Gobierno:** De alguna forma la empresa debe cumplir con diferentes parámetros establecidos por éste como por ejemplo las leyes, es así como este Stakeholders se considera uno de los más importantes.
- **Clientes:** Son el objetivo de la compañía, los trabajos que se realizan son en base a satisfacer sus necesidades, para de esta manera obtener en ellos la fidelización y crear valor hacia la empresa.
- **Empresas aliadas:** Estas organizaciones tienen relación con la empresa de alguna manera, sus actividades comerciales influyen en el desarrollo de las de la organización.
- **Mercado:** Es el medio en donde operan las ofertas y demandas de diferentes productos y servicios, los cambios en este impactan de manera positiva o negativa la organización.
- **Medios de comunicación:** Son herramientas que permiten informar a la comunidad de diferentes temas, acontecimientos y noticias nacionales.
- **Comunidad:** Son el conjunto de personas que rodean la organización, siendo importante para todas las acciones que ejerza la unidad.
- **Proveedores:** Son el equipo de empresas que ofrecen los insumos servicios necesarios para que Aguas Del Norte E.S.P pueda ejecutar sus actividades.

Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los Stakeholders (actores) identificados.

En la matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) que se presenta a continuación en la Ilustración 2 para la empresa Aguas del Norte identificamos y analizamos los Stakeholders teniendo claro los grupos de interés que participan en la empresa y sabiendo el grado de importancia de cada una, nos permite que la gestión de comunicación este enfocada en su verdadero propósito y es el de mejorar la empresa.

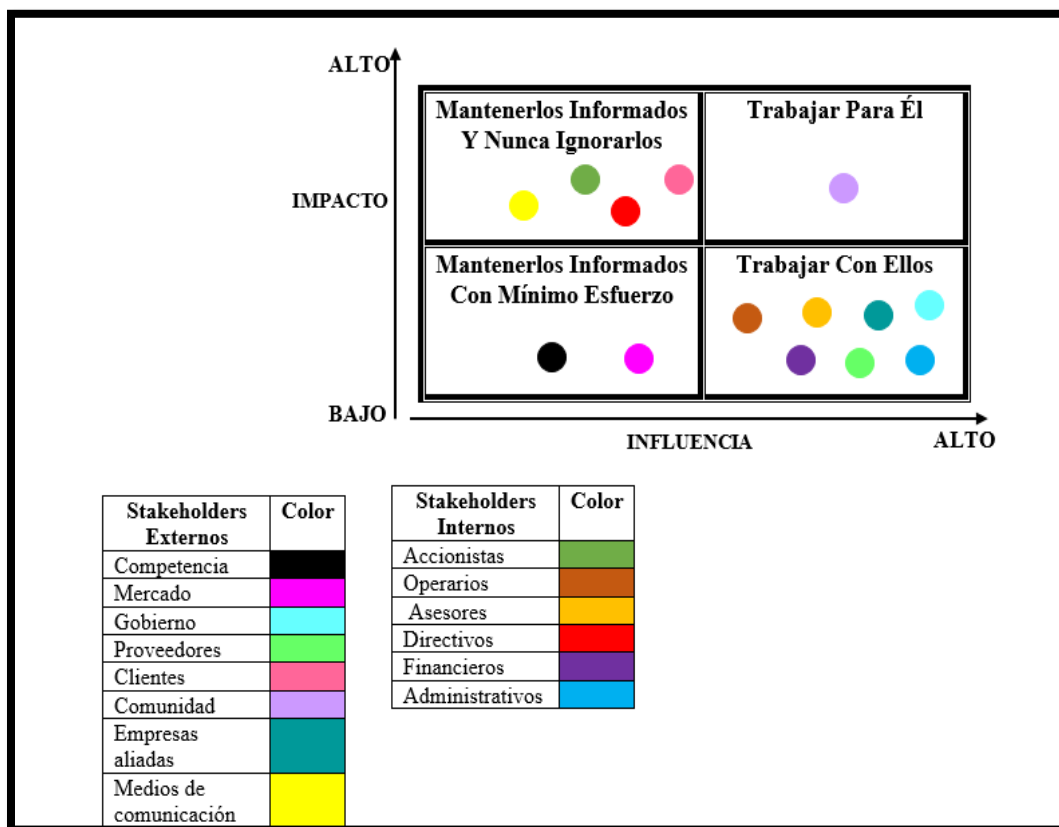


Ilustración 2 Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) Aguas del Norte

La Ilustración 2, muestra la matriz de relaciones de influencia comparadas con las de impacto, entre la empresa Aguas del Norte E.S.P., y los Stakeholders de la misma. Autoría Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby

Impacto Bajo _ Influencia Baja: Mantenerlos informados con el mínimo esfuerzo, es decir a la competencia y el Mercado, estos pueden ser influyentes a la hora de elaborar del sistema de gestión de calidad y el código de conducta y ética pero son actores que no generan un impacto directo, es importante tenerlo en cuenta pero no es prioritario o influyente

Impacto Alto _ Influencia Baja: Mantenerlos informados y nunca ignorados de manera activa, presentado los detalles de los procesos productivos de la compañía. Los Stakeholders, Medio de comunicación, accionistas, directivos y clientes deben tener la información de primera mano, es decir, los detalles que se presenten en el desarrollo de los componentes de los procesos de la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Impacto Bajo _ Influencia Alta: Trabajar con ellos, para lograr realizar un verdadero Marketing Social Corporativo. Los Stakeholders de este grupo, operarios, Financieros, asesores, proveedores, empresas aliadas, gobiernos y administrativos deben trabajar de manera activa para lograr el servicio de calidad que la empresa Aguas del Norte quiere lograr mejorando su rentabilidad y posicionándose en el mercado.

Impacto Alto _ Influencia Alta: Trabajar para él, la comunidad es el pilar fundamental de la empresa, es gracias a ellos que la empresa lograr la posición, rentabilidad deseada, es quien influye en la alineación de los procesos y proyectos a las metas estratégicas que posee la empresa Aguas del Norte E.S.P.

4. Propuesta Plan de responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial trae muchos beneficios económicos para las empresas, donde su objetivo principal es mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales en las que se desenvuelve, a continuación en la Tabla 6 se propone el plan de responsabilidad social empresarial para la empresa Aguas del Norte E.S.P., donde se busca que asuma una posición activa en la búsqueda del bienestar de todos sus Stakeholders con su actividad económica, ambiental y de la sociedad en general.

Tabla 5 Plan de Responsabilidad social Empresarial Aguas del Norte E.S.P.

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA AGUAS DEL NORTE E.S.P.							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	Externos: Clientes Comunidad	Generar estrategias de sostenibilidad económica de la empresa	Identificar como los clientes y la comunidad pueden contribuir a la calidad y eficiencia del servicio, para así medir por medio de una encuesta el grado de satisfacción y abrir nuevos nichos de mercado.	Semestral	Personal adicional	$\frac{\text{No de usuarios con percepción favorable}}{\text{Nº de usuarios encuestados}} \times 100$	Trimestral, se utilizara la encuesta, el modelo se tomara del área decalidad para la empresa Aguas del Norte E.S.P.
		Aguas del Norte E.S.P. fundamentadas en relaciones de confianza, respeto y sana competencia con clientes y la comunidad.					

Internos: Directivos, Administrativos Financieros	Incrementar la Cobertura y optimizar la prestación de los servicios que se realizan, con un valor agregado, de calidad – precio permitiendo aumentar la competitividad y los ingresos de la empresa Aguas del Norte E.S.P.	Incremento en cobertura de servicios en un 5%	Semestral	Personal de la empresa e inversiones necesarias para lograrlo	$\frac{N^{\circ} \text{ de usuarios atendidos}}{N^{\circ} \text{ potencial de usuarios}} \times 100$	Indicadores de los avances mensuales para poder determinar a los 6 meses el incremento total.
Internos: Operarios, Directivos, Administrativos, Financieros.	Mantener un clima laboral adecuado dentro de la empresa Aguas del Norte E.S.P., motivando a su planta de personal.	Realizar 4 Talleres de Sensibilización sobre crecimiento y desarrollo personal, sana convivencia y trabajo en equipo	Mensual	Físicos: Salón de conferencias de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Humanos: 1 profesional idóneo y los empleados de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Técnicos: Tablero acrílico, Video ben Marcadores borrrables. Refrigerios.	$\frac{No. \text{ personal capacitado}}{No. \text{ personal de la empresa}} \times 100$	Mensual; se realiza por medio de las actas y planillas de capacitación creadas por la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Internos Accionistas Asesores	Ampliar la oferta del servicio, contribuyendo con el bienestar en la calidad de vida de muchas comunidades que además permita aumentar la rentabilidad empresarial	Ofrecer los servicios en los lugares que presentan inconvenientes con el mismo, respondiendo a las necesidades de varias comunidades.	Semestral	Físicos: oficina Humanos: accionistas, Clientes Técnicos: Computador, agendas, tarjetas, medios de transporte.	$\frac{N^{\circ} \text{contratos obtenidos}}{\text{Mercato objetivo obtenido}} * 100$	Semestral, mediante control de cronogramas establecidos, por la empresa.
Internos: Directivos Administrativos Accionistas	Incrementar la rentabilidad de la empresa de acuerdo al 5% de mayor cobertura	Garantizar el abastecimiento de agua potable	Mensual	Humanos: Directivos y asesor comercial. Técnicos: Computador, publicidad, transporte.	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas netas}} * 100$	Cada mes se verifica y analiza el total de nuevos clientes y cómo se comporta de acuerdo a las metas propuestas
Externos: Clientes, Comunidad.	Darles a conocer las instalaciones de la empresa Aguas del Norte E.S.P., educando así a los clientes y comunidad en general sobre la importancia del agua y los procesos que	Realizar 4 charlas educativas, donde se inculque la importancia del recurso hídrico, su aprovechamiento y cuidado; luego por medio de una encuesta identificar de	Mensual	Físicos: Salón de conferencias de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Humanos: 1 profesional idóneo, comunidad y clientes de la Empresa Aguas del	$\frac{N^{\circ} \text{clientes encuestados}}{N^{\circ} \text{total de clientes}} \times 100$	Mensual; se realiza por medio de las actas y planillas de capacitación creadas para los clientes por la empresa Aguas del Norte E.S.P

		la Empresa Maneja.	qué manera pueden contribuir los clientes y comunidad en general con el cuidado del agua.		Norte E.S.P. Técnicos: Tablero acrílico, Video ben Marcadores borrables. Encuestas.		
Social	Internos: Operarios, Directivos, Administrativos,	Fortalecer a la Empresa en mecanismos de participación ciudadana y responsabilidad social empresarial, promoviendo un ambiente de trabajo digno y seguro con la participación activa y desarrollo de los grupos de interés.	Realizar capacitaciones sobre responsabilidad social empresarial a los empleados incentivándolos socialmente a que se destaque en RSE	Mensual	Físicos: Salón de conferencias de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Humanos: 1 profesional idóneo y los empleados de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Técnicos: Tablero acrílico, Video ben Marcadores borrables. Refrigerios.	$\frac{N^{\circ} \text{empleados capacitados}}{N^{\circ} \text{empleados de la empresa con necesidad de adaptación RSE}} \times 100$	Mensual; se realiza por medio de las actas y planillas de capacitación y evaluación creadas por la empresa Aguas del Norte E.S.P.
	Externos Medios de comunicación	Motivar el equipo de trabajo desarrollando funciones completas, transparentes y comprometidas con la labor	Dar a conocer las buenas prácticas empresariales, que contribuyen con el bienestar comunitario, para que exista un	Bimestral	Físicos: Auditorio Humanos: Profesional en RSE y talento humano de la organización Técnicos: Computador,	$\frac{N^{\circ} \text{reuniones realizadas}}{N^{\circ} \text{reuniones programadas}} * 100$	Bimestral, revisar actas de asistencia, corroborar correos y análisis de participación.

		empresarial, en donde prime “hacer el trabajo bien como es y no ver para quien”	reconocimiento de la compañía.		video ben, escritorio,		
Ambiental	Internos: Directivos Administrativos Operarios	Educar y sensibilizar con la convicción de poder lograr cambios reales para mejorar la calidad de vida, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.	Realizar 5 charlas educativas sobre los recursos naturales renovables y no renovables, e inculcar la importancia y necesidad de cuidarlos y respetarlos, y de realizar la adecuada disposición de las basuras	Trimestral	Físicos: Salón de conferencias de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Humanos: 1 profesional idóneo, empleados, directivos, administrativos y operarios de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Técnicos: Tablero acrílico, Video ben Marcadores borrables. Refrigerios.	$\frac{\text{No participantes}}{\text{No total personas citadas}} \times 100$	Trimestral; se realiza por medio de las actas y planillas de capacitación creadas para auditoria de la empresa Aguas del Norte E.S.P
	Internos: Directivos Administrativos Operarios	Reducir los efectos nocivos de la contaminación del medio ambiente, emitidos por el gasto energético y emisiones de	Cambiar los equipos como calderas y climatizadores, por tecnologías más limpias, donde se evite las altas emisiones de dióxido de	Anual	Personal encargado de la investigación de nueva maquinaria	$\frac{CO_2 \text{emitidos equipos antiguos} - CO_2 \text{emitidos equipos nuevos}}{CO_2 \text{emitidos equipos nuevos}} \times 100$	Semestral.

	CO2 de los equipos de la empresa Aguas del Norte E.S.P.	carbono.				
Externos: Clientes comunidad Gobierno	Capacitar a la comunidad sobre la buena disposición de los residuos generados en los hogares, en el trabajo y en las instituciones educativas.	Realizar Charlas en colegios y salones comunales y empresas. Se intercambiaran los materiales reciclables recolectados por premios domésticos y/o material de construcción para los colegios, veredas y hogares. Instalación de puntos verdes de recolección en puntos clave de las veredas.	3 en y y Trimestra l	Físicos: Salón de conferencias de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Humanos: 1 profesional idóneo, clientes, comunidad y gobiernos de la Empresa Aguas del Norte E.S.P. Técnicos: Tablero acrílico, Video ben Marcadores Refrigerios.	$\frac{\text{Cantidad de residuos generados por zona}}{\text{cantidad de residuos reciclados por zona}} \times 100$	Se hará pesaje de residuos reciclados semanalmente los días viernes, se sabrá si está dando resultados si cada vez es mayor la cantidad de kilos -Se llevara control de asistencia con planillas en las charlas la cuales se realizaran los días 5 de cada mes. -se pedirán evidencias (fotos) y planillas con el recibido y la información de los premios y de los premiados entregados por reciclar,

estas evidencias se subirán a la página de la empresa. Estos se entregan mes vencido y se hará en las charlas programadas el 5 de cada mes

La Tabla 6, muestra los objetivos, estrategias, plazos y Stakeholders, que se deben tener en cuenta en el desarrollo del plan de RSE para la empresa Aguas del Norte E.S.P., así como también un sinnúmero de indicadores de producto que mostrarán el resultado de todas las actuaciones planteadas.: Autoría: Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby.

4.1 Propuesta Plan de comunicaciones a los interesados (Stakeholders)

La comunicación es uno de los aspectos más importantes ya que este aspecto tiene la capacidad de influir en el éxito o fracaso que puede tener una empresa, una mala comunicación desemboca en malos entendidos, pero cuando la comunicación es sólida aumenta la eficiencia en el intercambio de información y eso se nota en la productividad y la minimización de errores, a continuación en la tabla 7 vamos ver el plan de comunicación para la empresa Aguas del Norte E.S.P.

Tabla 6 Plan de Comunicación Aguas del Norte E.S.P.

Plan de comunicaciones			
Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Internos: Directivos Administrativos Operarios Financieros Asesores Accionistas	Semestral	3 Foros, 6 reuniones, 3 capacitaciones, correos E-mail y vía telefónica.
	Externos: Clientes Comunidad	Semestral	3 Foros, 6 reuniones, 3 capacitaciones, E-mail y vía telefónica.
Social	Internos: Operarios Directivos Administrativos	Mensual	1 Foros, 2 reuniones, llamadas, 4 mensajes, 50 folletos, 2 pendones, 4 programas de radio
	Externo: Clientes comunidad Mercado Proveedores	Bimestral	2 Carteleras informativas, 3 buzón de sugerencias quejas y felicitaciones, reclamos, correo electrónico, vía telefónica

Ambiental	Internos: Directivos Administrativos Operarios Financieros Asesores Accionistas	Anual	6 Carteleras, 6 avisos, 1.000 folletos, 48 anuncios radiales, comunicaciones por redes sociales, 4 programas de televisión local.
	Externos: Clientes Comunidad Mercado Proveedores Gobierno	Anual	6 Carteleras, 6 avisos, 1.000 folletos, 56 anuncios radiales, comunicaciones por redes sociales, 4 programas de televisión local.

La tabla 7, muestra la propuesta de frecuencia y medios de comunicación con los cuales se hará la divulgación, socialización, y puesta en marcha del plan de RSE. Autoría Angy, Marcela, Fredy, Andrea y Ruby.

4.2 Modelo de informe de gestión

La responsabilidad social en la empresa es el conjunto de todas aquellas acciones que se toman en cuenta para la toma de decisiones en la organización, esto con el fin de que dichas actividades tengan un impacto positivo sobre la sociedad y que afirma los valores y principios por los cuales se rigen, tanto en los procesos y métodos internos como en la relación con los demás, mejorando así la calidad de vida de las personas que se benefician de la organización.

El modelo de informe de gestión que se recomienda a la empresa Aguas del Norte E.S.P., es Global Reporting Initiative, GRI, Su principal objetivo es el desarrollo de informes corporativos de sostenibilidad (incluyendo aspectos de ámbito ambiental, social y económico) armonizados, impulsando la información sobre cuestiones sociales y ambientales al mismo nivel que la información financiera. (Fernández, 2010)

Es por esto que queremos aplicar el GRI a la empresa Aguas del Norte E.S.P., un modelo de informe de gestión al plan de responsabilidad social, enfocados en la economía, en la parte social y la más importante la ambiental, mostrando que la empresa está comprometida con su responsabilidad social y corporativa.

Conclusiones

Colombia es un país muy rico en diversidad, la mayoría de departamento cuenta con empresas de servicios públicos que abastecen de agua a las principales ciudades, sin embargo, las veredas muchas veces no entran hacer parte del cubrimiento de abastecimiento de estas empresas, por lo cual las enfermedades, como diarrea, cólera y otras relacionadas con la contaminación del agua causan enfermedades serias y que en muchos casos la muerte es el resultado del mal saneamiento de tanque y reservas de agua que se manejan en estas veredas, por esto es tan importante realizar un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa Aguas del Norte E.S.P para que cumplan todas las normas y requisitos para que el agua que llegue a las veredas de Fusagasugá sea apta para el consumo.

El código de conducta es identificar las metas que la empresa pretender desarrollar ante la sociedad, estableciendo cuales son las conductas optimas y obligatorias para el buen desarrollo de la empresa garantizando buena imagen y reputación, así mismo, previene o minimiza las situaciones de crisis , ya que gracias a la creación del código los conflictos son tratados en primera instancia de forma interna permitiendo atraer a los mejores talentos a la empresa, acrecentando la fidelidad de los consumidores y demás grupos de interés para la organización. En la creación del código de conducta una de las razones para la empresa Aguas del Norte es que ayuda a proteger su reputación, ayuda en la toma de decisiones administrativas, delimita las actuaciones al margen de la ley y las permitidas, generando también que en las negociaciones sea todo más transparente y positivo, ayudando a detectar y corregir los incumplimientos que puedan pasar en la empresa.

Es de suma importancia estar haciendo un análisis de los impactos que están generando las empresas en los aspectos ambientales, económicos y sociales de forma interna como externa ya que pueden estar generando grandes utilidades pero de esta misma forma pueden estar afectando significativa mente el entorno o a los empleados. El plan de responsabilidad social

empresaria es fundamental para la empresa en mención ya que se requiere de mejorar su organización y así prestar un mejor servicio a sus clientes, que requieren que el agua sea de calidad y esté al servicio de todos.

Gracias al Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial, nosotros como estudiantes de Administración de empresas de la UNAD, tenemos las bases y hemos desarrollado capacidades que nos permitirán implementar en nuestra vida laboral la Responsabilidad social empresarial, permitiéndonos así generar un valor agregado en las dimensiones económicas, sociales y ambientales, siempre con lineamiento éticos para la organización.

Bibliografía

Arredondo, T. V. (2014). *Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>

Bembibre., C. (17 de 06 de 2010,s.p.). *Familiar*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/familiar.php>

Benavides, F. (14 de 04 de 2018). *Fase 5 Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=LBF_fKBaAvQ

Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement*. (pp. 28-35, 431-473). . Obtenido de Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement. (pp. 28-35, 431-473). : <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=10&docID=3224821&tm=1510419158573>

Carballo, R. (2005). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación, capítulo 1*. Ediciones Díaz de Santo. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>

Carvalho, J. (2009). *Estados financieros: normas para su preparación y presentación (2a. Edición), capítulo 1*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=7&docID=3198072&tm=1510664424452>

Córdoba, M. (2014,s.p.). *Análisis financiero, unidad 3. Ecoe Ediciones*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=5&docID=4870512&tm=1510665586233>

Corredor, C. (2013). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias (2a. ed.)*. (pp. 206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

Cueto, C. &. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2*. (pp. 33-38). Obtenido de La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. (pp. 33-38): <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4870250&tm=1510367839242>

Dacasa, E. (2017). *Sobre la ética y la responsabilidad social empresarial. (Spanish)*. *Revista Académica, Facultad De Derecho*, 14(29), 43-92. Obtenido de Sobre la ética y la responsabilidad social empresarial. (Spanish). *Revista Académica, Facultad De Derecho*, 14(29), 43-92: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=lgs&AN=124347352&lang=es&site=eds-live>

Dávila, L. (2017). *OVI – Código de Conducta. [Archivo de video]*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10596/14162>

DIRECON, D. d. ((Santiago de Chile, 2013)). *Instrumentos de Responsabilidad Social*. Obtenido de Instrumentos de Responsabilidad Social: <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU*. (pp. 247-252. Obtenido de Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 247-252.:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Garzón-Ruiz, W. A.-G.-R. (2014). *Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia*. *Díkaion*, 22(2). Obtenido de Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia. *Díkaion*, 22(2).: <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>

General, A. (10 de 10 de 2015,s.p.). *Definición de Autoridad*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/autoridad/>

General, C. (14 de 02 de 2015,s.p.). *Definición de Cliente*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/cliente/>

General, C. (27 de 08 de 2017,s.p.). *Definición de Conflicto de Interés*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/conflicto-de-interes/>

Guevara, Y. R. (24 de 11 de 2011,s.p.). *ABC ADMINIDTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de <http://abcadministracionderecursoshumanos.blogspot.com/2011/11/empleado-y-obrero-definicion.html>

I, G. (09 de 07 de 2016,s.p.). *Definición de Información pública*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/informacion-publica/>

Lombana, J. G. (s.f.). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias (2a. edición)*. (pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

Malfitano, C. A. (2007). *Neuromarketing: cerebrando negocios y servicios, capítulo 9. (pp. 244-245)*. Obtenido de Neuromarketing: cerebrando negocios y servicios, capítulo 9. (pp. 244-245): <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3186030&ppg=1>

Merino., J. P. (2009,s.p.). *DEFINICIÓN DE FRAUDE*. Obtenido de <https://definicion.de/fraude/>

Norte, A. d. (s.f.). *Aguas del Norte E.S.P.* (s.f.). Recuperado el 13 de 09 de 2018, de <http://www.aguasdelnorte.co/>

Norte, A. d. (s.f.). *Aguas del Norte E.S.P.* Recuperado el 13 de 09 de 2018, de <http://www.aguasdelnorte.co/>

Núñez, G. O. (2004). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. (pp. 19-21)*. Obtenido de La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. (pp. 19-21): <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible>

Telefonica. (s.f.). *Manual para elaborar Códigos de Ética Empresarial Capítulo IV Contenidos de un código de ética Pág. 23-28*. Obtenido de http://www.telefonica.com.ec/proveedores/pdf/Manual_para_Elaborar_Codigos_de_Etica_Empresarial.pdf

Teoría de los Stakeholders. [Archivo de video]2017

Triana, K. (2017). *Porter´s Five forces. [Archivo de video]*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10596/12882>

Anexos

Contextualización sobre RSE vs Marketing.

<https://www.youtube.com/watch?v=eljQ-3rBhg&t=44s>

Poster.

